

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan pada Bab IV, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. *Internal Marketing* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan PT Andalan Furnindo. Hal ini ditunjukkan oleh uji t yang didapat nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (5,028 lebih besar dari 1,98177) sehingga H_0 ditolak, artinya *Internal Marketing* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, apabila perusahaan meningkatkan *Internal Marketing* yang berorientasi pada pelanggan, maka kepuasan pelanggan juga meningkat.
2. Kepuasan kerja karyawan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan PT Andalan Furnindo. Hal ini ditunjukkan oleh uji t yang didapat nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (5,066 lebih besar dari 1,98177) sehingga H_0 ditolak, artinya kepuasan kerja yang dirasakan karyawan berpengaruh pada kualitas kinerja untuk menciptakan kepuasan pelanggan, sehingga apabila kepuasan kerja meningkat maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.
3. Komitmen Organisasional berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan PT Andalan Furnindo. Hal ini ditunjukkan oleh uji t yang didapat nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (7,1466 lebih besar dari 1,98177) sehingga H_0 ditolak, artinya apabila para karyawan memiliki komitmen organisasional yang tinggi maka karyawan tersebut akan berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada pelanggan sehingga kepuasan pelanggan juga meningkat.
4. Kepuasan Pelanggan PT Andalan Furnindo dipengaruhi oleh *Internal Marketing*, Kepuasan kerja, Komitmen Organisasional. Hal ini ditunjukkan oleh uji f yang didapat nilai f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel}

(18,173 lebih besar dari 2,69) sehingga H_0 ditolak, artinya variabel Internal Marketing, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional berpengaruh positif signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan. Yang artinya Kepuasan Pelanggan dapat ditingkatkan apabila perusahaan telah menerapkan Internal Marketing, menciptakan Kepuasan Kerja karyawan, dan menciptakan Komitmen Organisasional pada karyawan, sehingga pelayanan atau performa dari kinerja karyawan yang berorientasi pada Kepuasan Pelanggan juga meningkat.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat bagi pihak manajemen PT Andalan Furnindo :

1. *Internal Marketing* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, yang berarti untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan gula rafinasi PT Andalan Furnindo maka perusahaan harus meratakan persepsi para karyawan dan menerapkan konsep *internal marketing* terlebih dahulu sebelum melakukan kegiatan *eksternal marketing* di luar perusahaan. Dengan memberikan pendidikan dan pelatihan pada karyawan, melakukan komunikasi secara menyeluruh dari setiap komponen mulai dari Manajer, Supervisor, Staff dan Operator dalam memberikan informasi, dan memberikan reward pada karyawan yang berprestasi dapat menciptakan *Internal Marketing* dalam perusahaan.
2. Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, yang berarti apabila Kepuasan Kerja karyawan baik jadi kinerja yang dihasilkan karyawan juga baik sehingga berpengaruh pada kualitas pelayanan untuk Kepuasan Pelanggan gula rafinasi PT Andalan Furnindo. Maka dari itu perusahaan harus memperhatikan dan memenuhi Kepuasan Kerja para karyawan agar bisa menciptakan Kepuasan Pelanggan yang baik. Untuk menciptakan kepuasan kerja karyawan perusahaan harus memperhatikan fasilitas kerja yang memadai, gaji yang diberikan kepada karyawan saat

ini, gaya kepemimpinan yang diterapkan di dalam perusahaan dan membangun dukungan antar rekan kerja atau *team work*.

3. Komitmen Organisasional berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan, yang berarti apabila Komitmen Organisasional meningkat maka Kepuasan Pelanggan gula rafinasi PT Andalan Furnindo juga akan meningkat. Maka dari itu dengan menciptakan atau mempertahankan karyawan yang memiliki Komitmen Organisasional yang tinggi akan berpengaruh positif bagi perusahaan untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Menciptakan suasana kerja yang positif dalam perusahaan dapat membantu manajemen dalam menciptakan Komitmen Organisasional untuk para karyawan dan juga perusahaan harus memiliki nilai-nilai organisasi yang dapat diterapkan dalam upaya memuaskan pelanggan
4. *Internal Marketing*, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional memiliki peranan yang sangat penting dalam menciptakan Kepuasan Pelanggan. Apabila variabel tersebut dilakukan dan diterapkan secara bersamaan oleh perusahaan maka akan berpengaruh baik untuk Kepuasan Pelanggan gula Rafinasi PT Andalan Furnindo.